



Pirkko Jääskeläinen

Vakuutettujen tyytyväisyys työeläkejärjestelmän palveluihin

Eläketurvakeskuksen katsauksia
2005:5

Eläketurvakeskus • Pensionsskyddscentralen

KATSAUKSIA

Pirkko Jääskeläinen

Vakuutettujen tyytyväisyys työeläkejärjestelmän palveluihin

Eläketurvakeskuksen katsauksia
2005:5

Eläketurvakeskus • Pensionsskyddscentralen

KATSAUKSIA

Eläketurvakeskus

00065 ELÄKETURVAKESKUS

Puhelin 010 7511 • Faksi (09) 148 1172

Pensionsskyddscentralen

00065 PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

Tfn 010 7511 • Fax (09) 148 1172

Finnish Centre for Pensions

FI-00065 Eläketurvakeskus Finland

Tel. +358 10 7511, Fax +358 9 148 1172

Edita Prima Oy

Helsinki 2005

ISSN 1236-7737

TIIVISTELMÄ

Tämän raportin tulokset osoittivat, että eläkeuudistus ja siitä tiedottaminen ovat kasvattaneet työeläkepalvelujen tuntemista. Keskimääräinen asiakastytyväisyys kouluarvosanoilla mitattuna kuitenkin aleni. Vuonna 2005 yleisarvosanan keskiarvo oli 7,1, kun se vuonna 2003 oli 7,3. Keskeisenä syynä voitaneen pitää suurta eläkeuudistusta. Se on ollut paljon esillä, mutta vakuutetut eivät ole saaneet tarkkaa, omakohtaista tietoa siitä, mitä uudistus heille merkitsee. Näin vastaukset heijastavat enemmänkin yleistä asennoitumista koko työeläkejärjestelmään kuin sen yksittäisiin palveluihin. Tähän viittaa sekä vastausten yleinen samansuuntaisuus että kasvanut hajonta. Tyytyväisiä ja tyytymättömiä on kumpiakin enemmän kuin edellisessä kyselyssä, mutta tyytymättömiä jonkin verran aikaisempaa enemmän.

Oman eläkelaitoksen tuntemista ja nimeämistä tutkittiin ensimmäisen kerran 20–64-vuotiaasta väestöstä edustavalla aineistolla. Osoittautui, että yli puolet vastaajista muisti saaneensa postia tai olleensa itse yhteydessä omaan eläkelaitokseensa. Tunteminen yleistyi voimakkaasti iän mukaan. Kysyttäessä oman eläkelaitoksen nimeä kaksi viidestä nimesi jonkun työeläkelaitoksen. Ikäluokassa 50–64-vuotiaat kaksi kolmesta nimesi oman eläkelaitoksensa, mutta nuorimmissa ikäluokissa vain harva. Nuorempien tietämättömyys osoittaa selvän viestintätarpeen, koska oma eläkelaitos on ensisijainen palvelun antaja.

Eläketurvakeskus tunnettiin tulosten mukaan hyvin. Vain pari prosenttia vakuutetuista ei ollut siitä kuullutkaan. Kaksi kolmesta muisti saaneensa postia tai olleensa itse sinne yhteydessä.

Eri palveluista rekisteriotteet tunnettiin parhaiten ja myös arvostettiin korkeimmalle. Silti otepalvelun keskiarvo laski ja oli nyt 7,4, aikaisemmin 7,7. Parhaat arviot, keskiarvoltaan yli 8, tulivat korkeakoulutetuilta vanhemmilta vakuutetuilta ja heikoimmat, alle 7 keskiarvoltaan, perustasoisesti koulutetuilta nuoremmilta vakuutetuilta. Tulos osoittaa, että otteen ymmärrettävyyteen tulisi kiinnittää vakavaa huomiota kun otetta uudistetaan ja vuodesta 2008 alkaen lähetetään joka vuosi kaikille vakuutetuille.

Huomion arvoinen on myös se tulos, jonka mukaan isoimmat eläkelaitokset omaksi eläkelaitoksekseen nimenneet olivat selvästi tyytyväisimpiä työeläkepalveluihin kuin muut. Tämä johtunee siitä, että nämä laitokset ovat panostaneet myös vakuutettujen palveluun. Kaikkien vakuutettujen palvelujen kohentamisen tarve yhteistyön avulla koskee etenkin verkkopalveluja. Verkkopalvelut osin korvaavat työeläkejärjestelmän paikallisverkoston puuttumisesta johtuvaa asiakastytyväisyyden vajetta verrattuna Kelaan ja muihin paikallistasolla toimiviin palveluntuottajiin.

Eräs tutkituista palveluista oli ”Eläkeuudistusten valmistelu ja tiedottaminen”. Kun ottaa huomioon, että tiedottamiseen on vuosina 2004–2005 panostettu enemmän kuin koskaan ennen, on kansalaisten palaute tyydyttävä: 6,8 oli tutkimuksen alhaisin keskiarvo. Lähes joka kolmas antoi eläkeuudistuksen valmistelulle ja tiedottamiselle alle 7 arvosanan. Verrattuna kahta vuotta aikaisempaan lukuun, taso on tosin hieman parantanut. Tyytyväisimpiä olivat 50–64-vuotiaat, mikä johtunee näihin ikäluokkiin kohdistetusta tehostetusta viestinnästä. Eniten tyytymättömiä oli 40–49-vuotiaiden ryhmissä. Ehkä he eivät ole kiinnostuksestaan huolimatta pystyneet selvittämään, mitä uudistus heille merkitsee.

Tiedot vakuutettujen mielipiteistä on kerätty henkilökohtaisina haastatteluina kesäkuussa 2005. Haastateltavina oli 716 henkilöä, jotka edustavat Suomen 20–64-vuotiaasta väestöstä Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Haastattelut teki Taloustutkimus Oy osana Omnibus-tutkimussarjaa.

SISÄLTÖ

1	Johdanto ja menetelmät.....	9
2	Työeläkejärjestelmän palvelujen tunnettuus kasvanut	11
2.1	Eläketurvakeskuksen tuntee kaksi kolmesta	12
2.2	Oman eläkelaitoksen tuntee yli puolet	13
2.3	Kaksi viidestä muistaa eläkelaitoksensa nimen.....	14
3	Palvelujen asiakastyytyväisyys alentunut	16
3.1	Tyytyväisten osuus kasvanut	16
3.2	Samoin tyytymättömien osuus	17
3.3	Tyytyväisyys keskimäärin alentunut	18
3.4	Paras tyytyväisyystaso isoissa eläkelaitoksissa	19
4	Ikä ja yhteydet työeläkejärjestelmään selittävät mielipiteiden vaihtelua.....	20
4.1	lääkkeitä ja korkeakoulutetut tyytyväisimpiä rekisteriotteisiin.....	21
4.2	lääkkeitä tyytyväisiä esitteisiin, keski-ikäisten tyytymättömyys lisääntynyt	23
4.3	Eläkeneuvontaan tyytymättömiä entistä enemmän	23
4.4	Vakuuttamisvelvollisuuden valvontaa tunnetaan huonosti	24
4.5	Verkkopalveluihin tyytyväisimpiä 50–59-vuotiaat verkkonkäyttäjät	24
4.6	Eläkkeen hakemispalvelujen asiakastyytyväisyys hieman parantunut.....	25
4.7	Eläkeuudistus: mielenkiinto herännyt, tyytyväisyys heikohkoa.....	25
5	Johtopäätös: Asiakastyytyväisyydessä varaa parantaa	27
	Liite: Tutkimuksessa käytetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakautumineen.....	29

1 Johdanto ja menetelmät

Asiakasnäkökulma ja asiakastyytyväisyys työeläkejärjestelmässä koskevat yhä enemmän myös vakuutettuja. Vakuutettujen hyvä palvelu ja heidän tyytyväisyytensä siihen on arvokasta paitsi asioiden sujuvuuden myös työeläkejärjestelmän luotettavuuden ja uskottavuuden vuoksi. Myös palveluja kehitettäessä on tärkeää tietää, mitä työeläkejärjestelmän palveluja vakuutettu-asiakkaat tuntevat, miten he niitä arvostavat sekä kuinka arvostukset kehittyvät ajan ja olosuhteiden muuttuessa. Tietoa vakuutettujen mielipiteistä voidaan hankkia monella tavoin. Tässä raportissa esitelty kyselytutkimus on yksi tapa.

Tutkimuksen aihealue on vakuutettujen tyytyväisyys työeläkejärjestelmän palveluihin. Se liittyy Eläketurvakeskuksen (ETK) strategiassa painotettuun vaikuttavuuteen ja palvelukykyyn. Strategiassa on asetettu tavoitteeksi, että eläkelaitokset ovat tyytyväisiä ETK:n palveluihin ja vakuutetut työeläkejärjestelmän palveluihin. Työeläkejärjestelmä tarkoitetaan tässä sekä yksityisen että julkisen sektorin eläkejärjestelmien muodostamaa kokonaisuutta.

Tämä raportti kuvailee 20–64-vuotiaiden suomalaisten asiakastyytyväisyyttä. Mittarina käytetään työeläkejärjestelmän palveluille annettuja kouluarvosanoja. Lisäksi tutkimuksessa analysoidaan taustatekijöitä, jotka ovat yhteydessä arvosanojen vaihteluun. Edelleen on kysytty Eläketurvakeskuksen ja uutena asiana oman eläkelaitoksen tuntemista ja tunnistamista.

Eläketurvakeskus on tehnyt samanlaisen tutkimuksen vuonna 2003. Palvelujen arvioinnin ja Eläketurvakeskuksen tuntemisen osalta voidaan vertailla näiden kahden tutkimuksen tuloksia keskenään. Tutkimuksessa käytetään vakuutettu-termiä, koska vain muutama prosentti 20–64-vuotiaista ei ole koskaan ollut työeläkejärjestelmän piirissä.

Tiedonkeruun teki Taloustutkimus Oy osana Omnibus-tutkimussarjaa. Haastattelut tehtiin henkilökohtaisina haastatteluina 6.6.–29.6.2005. Haastattelutyöhön osallistui 59 koulutettua tutkimushaastattelijaa, joiden työtä valvottiin mm. vastaajille tehdyillä pistokokeilla.

Tutkimuksessa haastateltiin henkilökohtaisesti 716 henkilöä. He edustavat valtakunnallista ikä-, sukupuoli-, lääni- ja kuntatyyppijakaumaa otoksessa, joka on muodostettu kiintiöpoiminnalla. Haastattelut tehtiin 106 paikkakunnalla, ei kuitenkaan Ahvenanmaalla. Haastatelluissa oli 375 naista ja 341 miestä. Ikärakenne oli seuraava: 20–29-vuotiaita 163 henkilöä, 30–39-vuotiaita 143, 40–49-vuotiaita 175, 50–59-vuotiaita 165 ja 60–64-vuotiaita 70 henkilöä.

Työeläkejärjestelmän palveluja arvioitiin pyytämällä vastaajia antamaan kouluarvosanoja (4–10) erilaisille työeläkejärjestelmän palveluille, mikäli ne olivat heille tuttuja. Kysyttyjä palveluja oli seitsemän ja ne ovat eläkeotteet ja eläkearvio, eläkeneuvonta, vakuuttamisvelvollisuuden valvonta, eläkkeiden hakeminen, esitteet ja muut julkaisut, Internet-sivustot ja verkkopalvelut sekä eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen. Lisäksi vastaajilta pyydettiin yleisarvosanaa työeläkejärjestelmän palveluille. Ennen kuin arviointiin ryhdyttiin, vastaajille selvitettiin, mikä työeläkejärjestelmä on ja miten sen muodostavat eläkelai-

tokset ja Eläketurvakeskus. Kysyttäessä oman eläkelaitoksen tuntemista selvitettiin mikä se on. Oma eläkelaitos pyydettiin myös nimeämään.

Taustatietoja olivat vastaajan ikä, sukupuoli, työasema, työala yksityisellä tai julkisella sektorilla, ammatti, perheen tulotaso, lääni, nettipalvelujen käyttö ja sen tiheys. Taustamuuttujina käytettiin myös ETK:n tuntemista ja oman eläkelaitoksen tuntemista. Eläkelaitoskohtaisia tuloksia ei tässä raportissa käsitellä muuta kuin yleisluonteisesti. Tutkimuskysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen ovat liitteessä 1.

Tutkimuksen aineistoa on analysoitu erilaisin tilastomenetelmin. Huomiota kiinnitettiin vain selkeisiin ja tilastollisesti merkitseviin tuloksiin. Tuloksia on pidettävä lähinnä suuntaa antavina, ei eksaktina tietona. Arviointeihin vaikuttavat monet tilanne- ja satunnaistekijät. Toisaalta otoksen edustavuus, tiedon keruun henkilökohtaisuus ja tutkimuksen toistaminen vahvistavat tulosten yleistettävyyttä.

2 Työeläkejärjestelmän palvelujen tunnettuus kasvanut

Työeläkejärjestelmän palvelujen tunnettuutta osoittaa arvosanan antaneiden määrä. Arviointia nimittäin pyydettiin vain niissä tapauksissa, joissa vastaaja tunsi kyseessä olevan palvelun.

Taulukko 1. Työeläkejärjestelmän palvelujen tunnettuus vuosina 2005 ja 2003.

Palvelu	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2005	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2003	Muutos prosenttiyksikköinä
Työeläkejärjestelmän rekisteriotteet eli työsuhteluettelot ja eläkearviot	79 %	70 %	+ 9
Eläkeneuvonta	72 %	51 %	+ 21
Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta	64 %	46 %	+ 18
Eläkkeen hakeminen	68 %	48 %	+ 20
Esitteet ja muut julkaisut	78 %	64 %	+ 14
Internet-sivustot ja verkkopalvelut	56 %	33 %	+ 23
Eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen	80 %	64 %	+ 16
Yleisarvosana	85 %	77 %	+ 8

Taulukko osoittaa, että työeläkejärjestelmän eri palveluiden tunnettuuden vaihtelu on melko suurta. Eri palveluista parhaiten tunnetaan ne, joiden levikki tai volyymit ovat suurimpia eli rekisteriotteet ja esitteet. Myös eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen on saanut hyvin vakuutettujen huomion hereille. Hieman huonommin tunnettuja olivat eläkeneuvonta, eläkkeen hakeminen ja vakuuttamisvelvollisuuden valvonta.

Toiseksi taulukosta voidaan havaita, että tunnettuus kaikissa palveluissa on lisääntynyt melkoisesti. Tämä todennäköisesti on seurausta siitä, että työeläkkeet ovat työeläkeuudistuksen vuoksi olleet poikkeuksellisen paljon esillä julkisuudessa. Tiedotusmateriaalia on jaettu ja neuvontatilaisuuksia pidetty enemmän kuin koskaan aikaisemmin.

Kolmas havainto taulukosta on, että huonoiten tunnettiin uusin palvelumuoto eli Internet-sivustot. Vain joka toinen vastaaja pystyi arvioimaan palvelua. Kuitenkin kahden vuoden aikana on tapahtunut suuri muutos. Kahdenkymmenen prosenttiyksikön kasvu tunnettuudessa kertoo, että verkkopalvelut raivaavat tilansa muiden palvelujen ja palvelukanavien rinnalle.

Voidaan kysyä, että kun 80 prosenttia vakuutetuista tuntee palvelun, miten paljon on tarvetta tai mahdollisuuksia saavuttaa vieläkin parempi tunnettuus. Jos siihen pyritään, tämä tapahtuisi kohdistamalla tiedotusta ryhmille, jotka eivät tunne työeläkepalveluja. Ryhmä kotirouva/opiskelija/koululainen on suurin tällä tavoin erottuva ryhmä. Tässä ryhmässä useampi kysytyistä palveluista sai vain joka toiselta arvosanan. Voidaan kuitenkin ajatella, että ryhmässä on henkilöitä, joiden sidonnaisuus työelämään ja työeläkkeeseen on löyhä.

Kun työssäkäynti yleistyy, niin samalla lisääntyy myös kiinnostus työsidonnaista sosiaaliturvaa ja työeläkevakuutuksen palveluita kohtaan.

2.1 Eläketurvakeskuksen tuntee kaksi kolmesta

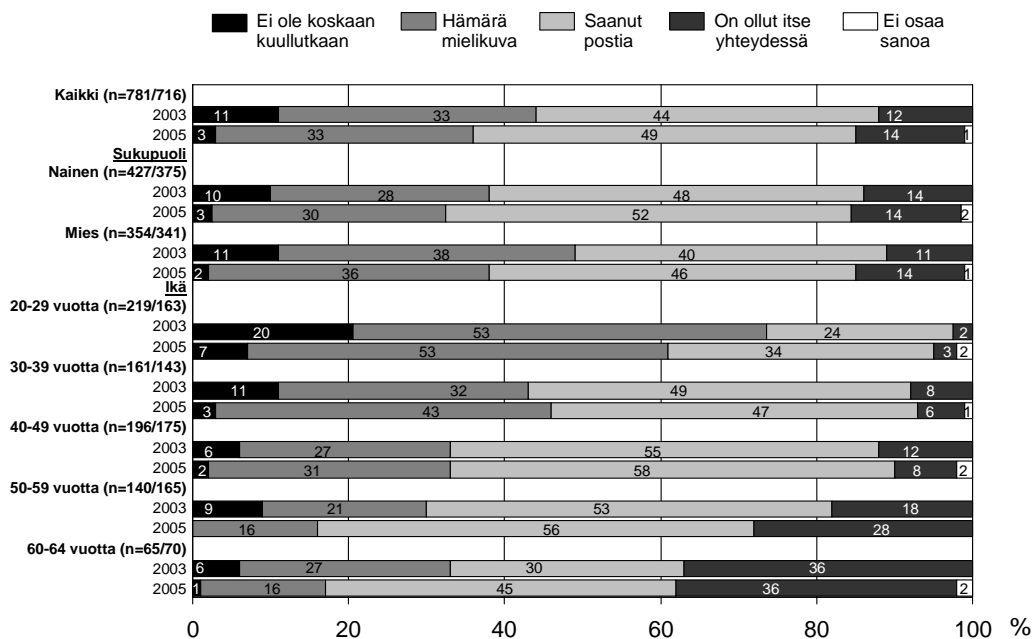
Eläketurvakeskuksen tunnettuutta arvioitiin pyytämällä vastaajaa valitsemaan annetuista neljästä vaihtoehdosta se, joka parhaiten kuvaa hänen suhdettaan Eläketurvakeskukseen. Sama kysymys esitettiin vuonna 2003, joten tuloksia voidaan verrata keskenään.

Taulukko 2. Eläketurvakeskuksen tunnettuus.

	2005	2003
1. En ole koskaan kuullutkaan Eläketurvakeskuksesta	3	11
2. Minulla on hämärä mielikuva Eläketurvakeskuksesta	33	33
3. Olen saanut postissa Eläketurvakeskuksesta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni	49	44
4. Olen itsekin ollut yhteydessä Eläketurvakeskukseen	14	12
5. Ei osaa sanoa	1	0

Taulukko 2 ja kuvio 1 osoittavat, että myös Eläketurvakeskuksen tunnettuus kasvanut tutkimuskertojen välillä. Vuonna 2005 kaksi kolmesta tunnisti varmasti Eläketurvakeskuksen joko saatuaan sieltä postia tai oltuaan itse yhteydessä. Eläketurvakeskuksen tuntemiseen on voinut jossain määrin vaikuttaa se, että kysymysten alussa, esiteltäessä työeläkejärjestelmää, mainittiin Eläketurvakeskus nimeltään.

Kuvio 1. Eläketurvakeskuksen tunteminen taustaryhmittäin, %-jakaumia.

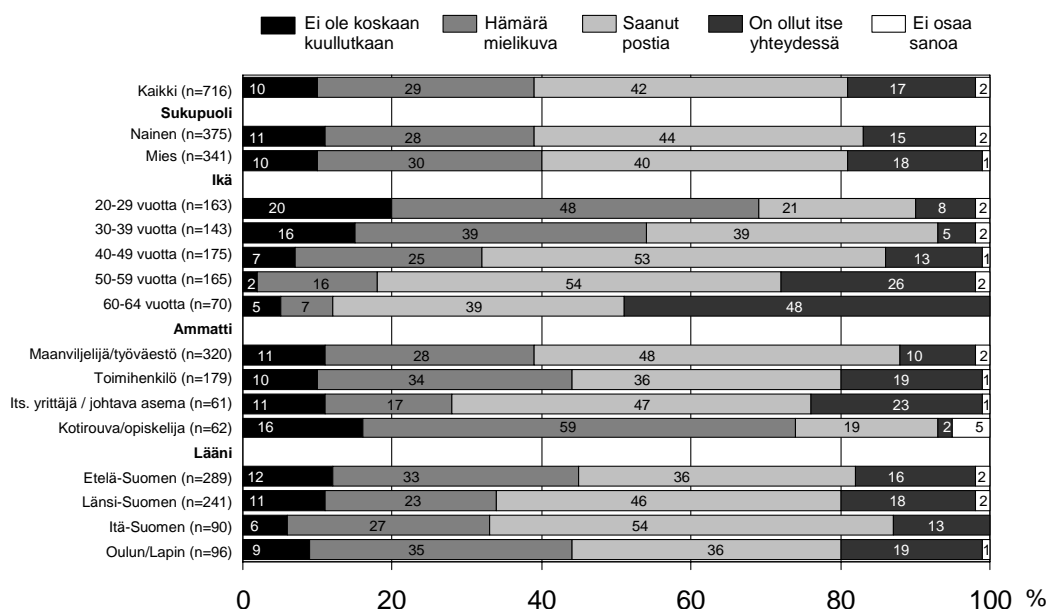


Taustaryhmittäinen tarkastelu osoittaa, että naiset tunsivat Eläketurvakeskuksen hieman miehiä paremmin. Merkille pantavaa on, miten selvästi Eläketurvakeskuksen tunnettuus kasvoi iän mukana. Vanhemmissa ikäluokissa ei ole ketään, joka ei jollakin tavoin tuntisi Eläketurvakeskusta. Yli 50-vuotiaista lähemmäksi 80 prosenttia on saanut postia tai on itse ollut yhteydessä Eläketurvakeskukseen. 60–64-vuotiaista joka kolmas on ollut itse yhteydessä, mikä väestötasolla vastaa noin 100 000 kontaktia. Kaikkiaan kontakteissa olleiden luku on väestötasolle muutettuna noin 400 000. Kaikki palvelukanavat (ml. Internet) huomioon ottaen luku vaikuttaa realistiselta.

2.2 Oman eläkelaitoksen tuntee yli puolet

Oman eläkelaitoksen tunteminen on kysymys, jota ei aikaisemmin ole tutkimuksellisesti selvitetty. Oma eläkelaitos on vakuutetun kannalta ensisijainen palvelun antaja, koska siellä on parhaat tiedot nykyisestä työsuhteesta. Eläkelaitos-termiä käytettäessä tarkoitetaan eläkeyhtiöitä, -laitoksia, -säätiöitä ja -kassoja. Tämä käsite saattaa kuitenkin olla huonosti tunnettu ja sen vuoksi sitä selvennettiin kertomalla haastateltavalle, että oma eläkelaitos on se eläkelaitos, johon ”eläkemaksunne nykyisin maksetaan tai ne on viimeksi maksettu”. Silti on mahdollista, että kysymystä ei ole ymmärretty oikein ja tämän vuoksi tuloksiin on aiheellista suhtautua vain suuntaa antavina.

Kuvio 2. Oman eläkelaitoksen tunteminen taustaryhmittäin, %-jakaumia.



Kuviosta 2 näkyy, että vastausjakauma on samantyyppinen kuin ETK:n tuntemista kysyttäessä saatu vastaus. Näillä asioilla onkin voimakas korrelaatio (0.60): jos henkilö tuntee oman eläkelaitoksen, hän todennäköisesti tuntee myös ETK:n. Vastaajista 17 prosenttia

muistaa olleensa yhteydessä ja 42 prosenttia on saanut postia eläkelaitoksesta. Noin joka kolmannella on asiasta vain hämärä mielikuva tai ei mitään käsitystä. Yhteistä Eläketurvakeskuksen tuntemisen kanssa on myös se, että oman eläkelaitoksen tunteminen lisääntyy voimakkaasti iän mukana. Lähes 90 prosenttia 60–64-vuotiaista muistaa saaneensa postia tai olleensa itse yhteydessä omaan eläkelaitokseen. Ikäryhmässä 50–59 luku on lähes 80 prosenttia.

Ammattiryhmittäin tarkastellen paras tuntemus on itsenäisillä yrittäjillä / johtavassa asemassa olevilla. Yrittäjät hoitavat itse työeläkevakuutuksensa, mikä näkyy muita suurempana yhteydessä olleiden tai postia saaneiden määrässä. Silti tässäkin ryhmässä on henkilöitä, joilla on vain hämärä mielikuva eläkelaitoksestaan tai ei ole sellaisesta kuullutkaan.

2.3 Kaksi viidestä muistaa eläkelaitoksensa nimen

Haastateltavilta kysyttiin oman eläkelaitoksen tuntemista mittaavan kysymyksen jälkeen eläkelaitoksen nimeä. Se piti muistaa spontaanisti ilman auttamista, kuten nimelistan näyttämistä. Kysymys esitettiin kaikille haastateltaville. Jos vastaaja osasi sanoa jonkin työeläkejärjestelmän eläkelaitoksen nimen, vastausta pidettiin oikeana. On melko epätodennäköistä, että haastateltavan antama eläkelaitoksen nimi olisi muu kuin hänen oma eläkelaitoksensa. Tietenkään tulos ei ole täysin luotettava, koska vastausta ei ole voitu tarkistaa rekistereistä. Tuloksia on näin ollen pidettävä viitteellisinä, mutta siinä mielessä mielenkiintoisina, että tällaista tietoa asiasta ei ole aikaisemmin hankittu.

Oman eläkelaitoksensa nimen tunteneita vastaajia oli 42 prosenttia haastateltujen määrästä. Tuloksen virhemarginaali on $\pm 3,4$ prosenttia. Toisen sanoen oman eläkelaitoksensa nimen muistavien määrä 20–64-vuotiaassa väestössä on suurella todennäköisyydellä 39–46 prosenttia eli kaksi viidestä.

Vääriksi vastauksiksi luokiteltiin Kelan, ETK:n tai jonkun muun nimen antaneet vastaamatta jättäneiden ja niiden lisäksi, jotka eivät osanneet nimetä laitosta. Mahdollisesti 'jokin muu' -luokassa on vastaajia, jotka muistivat toimintansa päättäneitä eläkelaitoksia (Kansa, Eläke-Sampo) tai sanoivat vakuutusyhtiön nimen (Sampo, Pohjola). Tähän viittaa sekin, että jonkin muun kuin eläkelaitoksen nimenneitä on keskimääräistä enemmän eläkeläisten ja yrittäjien keskuudessa. Taulukossa 3 on ikäryhmittäiset vastaukset, jossa eläkelaitokset on ryhmitelty kolmeen luokkaan.

Taulukko 3. Oman eläkelaitoksensa nimenneet ikäryhmittäin, prosenttia vastaajista.

	Ikä 20–34	Ikä 35–49	Ikä 50–64	% kaikista
1. Varma ja Ilmarinen	4	11	27	14
2. Muut yksit. al. eläkelaitokset	6	13	14	11
3. Julk. al. eläkelaitokset	7	16	26	16
4. Kela	9	8	4	7
5. ETK	5	2	5	4
6. Jokin muu.	4	6	6	5
7. Eos.	44	33	15	31
8. Tieto puuttuu	21	11	3	12
Kaikki	100 (n=226)	100 (n=255)	100 (n=235)	100 (n=716)

Taulukosta 3 näkyy, että vanhemmat vastaajat nimesivät oman eläkelaitoksensa nimen paljon useammin kuin nuoremmat. Vain 17 prosenttia alle 35-vuotiaista osasi nimetä oman eläkelaitoksensa kun ikäluokassa 50–64 vastaava luku on 67. Ero nuorten ja vanhempien ikäluokkien välillä on hämmästyttävä ja osoittaa selkeän viestintätarpeen. Alle 35-vuotiaiden vastaajien taustoja erikseen tarkastellessa havaittiin, että kokopäivätyössä olevistakin vain joka viides osasi nimetä oman eläkelaitoksensa. Osapäiväisesti työskentelevillä luku oli vieläkin pienempi.

On perusteltua pitää oman eläkelaitoksen tietämistä sellaisena vähimmäistietona, jonka jokaisen vakuutetun tulisi hallita. Nuorten ja keski-ikäisten vakuutettujen osalta tämä tavoite ei ole toteutunut.

Työaseman ja ammatin mukaan tehdyssä tarkastelussa havaittiin, että osa-aikatyössä olevat, työttömät, kotirouvat ja opiskelijat tiesivät keskimääräistä harvemmin oman eläkelaitoksensa nimen. Heidän siteensä työhön ja työeläkejärjestelmään ovat ohuempia kuin muiden. Työttömät nimesivät muita useammin eläkelaitokseen Kelan tai ETK:n. Koko aineistossa parhaiten oman eläkelaitoksensa tiesivät eläkeläiset (77 %) ja yrittäjät (66 %).

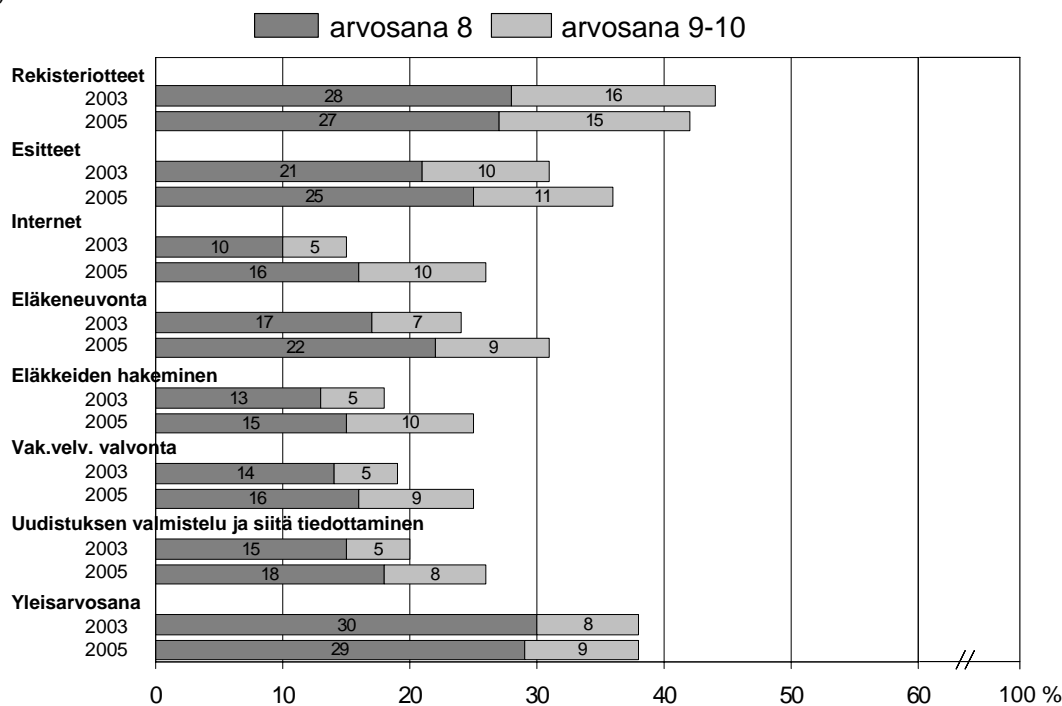
3 Palvelujen asiakastyytyväisyys alentunut

Yritysten ja instituutioiden tunnettuus ja niiden saamat asiakastyytyväisyysarviot ovat yleensä vahvasti yhteydessä toisiinsa. Hyvin tunnetut yritykset ja laitokset saavat kansalaisilta parempia arvosanoja kuin tuiki tuntemattomat. Seuraavaksi tarkastellaan, miten työeläkejärjestelmän palvelujen asiakastyytyväisyys on kehittynyt dikotomisoimalla vastaukset hyviin ja huonoihin arvosanoihin.

3.1 Tyytyväisten osuus kasvanut

Kuviossa 3 tarkastellaan eri palveluille vuosina 2003 ja 2005 annettuja hyviä arvosanoja.

Kuvio 3. Työeläkejärjestelmän palveluille hyvän arvosanan antaneet prosentteina vastaajista.



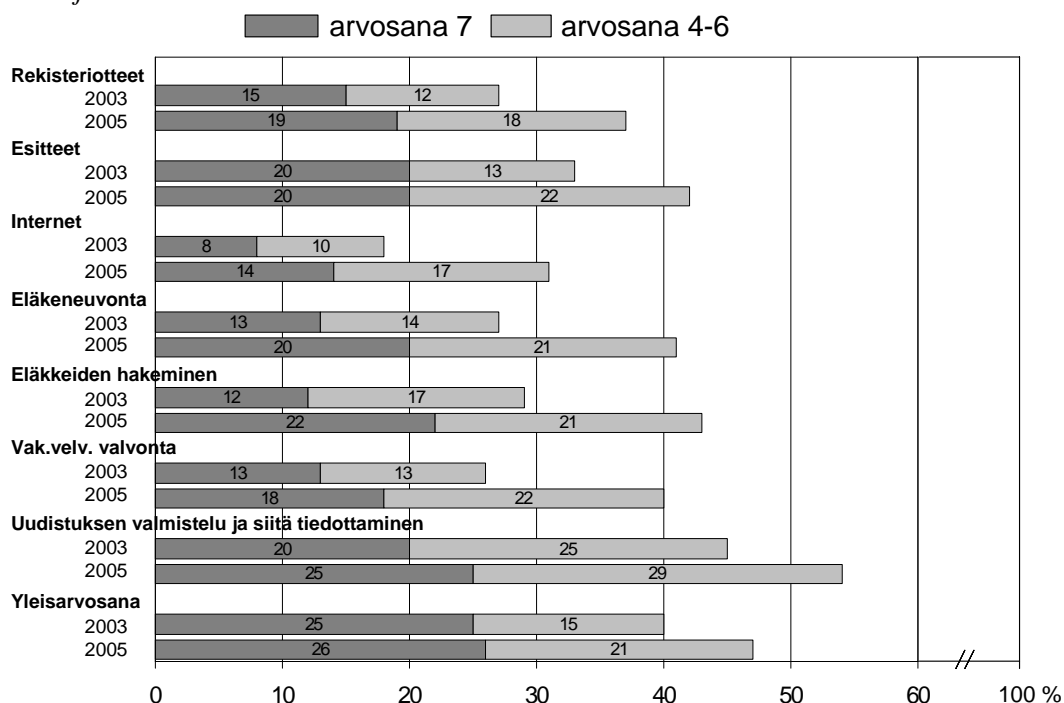
Työeläkejärjestelmän palveluihin tyytyväisten osuus on vuodesta 2003 noussut. Ainoa poikkeus on rekisteriotteiden osalta, jossa tyytyväisten osuus näyttäisi hieman alentuneen, joskin muutos on niin pieni, ettei sitä voida pitää tilastollisesti merkitseväenä. Karkeasti ilmaisten noin joka kolmas vakuutetuista näyttää antaneen hyvän arvosanan työeläkepalveluille. Eniten hyviä arvosanoja annettiin edelleen rekisteriotteille: yli 40 prosenttia vastaajista pitää niitä 8–10 arvoisina. Suurin lisäys hyvissä arvosanoissa on kuitenkin Internet-palveluissa, joissa hyvän arvosanan antaneiden määrä on kasvanut noin 10 prosenttiyksik-

köä. Kasvu johtuneet pelkästään tunnettuuden lisääksestä, koska Internet-palveluissa ei ole tapahtunut mitään merkittävää parannusta. Myös eläkeneuvontaan ja eläkkeiden hakemiseen tyytyväisten osuus on kasvanut tuntuvasti, mikä johtuneet paitsi hyvistä palvelukokemuksista myös tietoisuuden kasvusta.

3.2 Samoin tyytymättömien osuus

Huonona arvosanana voidaan pitää paitsi numeroita 4–6 myös numeroa 7. Näitä arvioita esittää kuvio 4.

Kuvio 4. Työeläkejärjestelmän palveluille huonon (4–7) arvosanan antaneet prosentteina vastaajista.

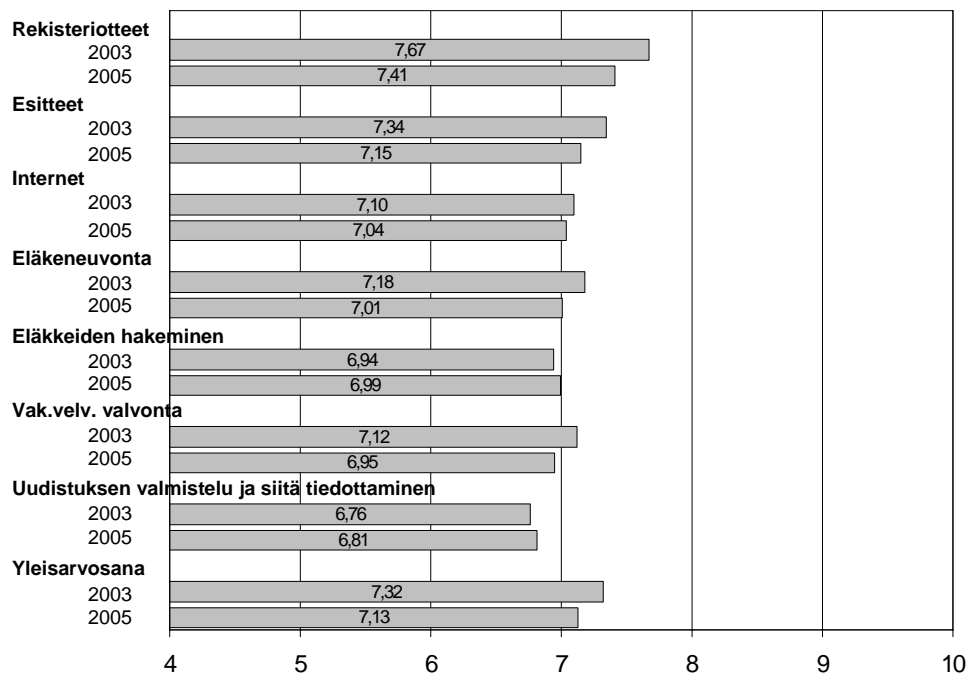


Kuvio osoittaa, että myös huonot arvosanat yleistivät jokaisen palvelun kohdalla mittauskertojen välillä. Yleisesti ottaen tyytymättömien osuuden kasvu on suurempaa kuin edellä kuvattu tyytyväisten osuuden kasvu. Entistä useampi vakuutettu on siis tyytymätön työeläkejärjestelmän palveluihin. Uudistuksen valmisteluun ja siitä tiedottamiseen tyytymättömyys on yleisintä ja vähäisintä on tyytymättömyys rekisteriotteisiin, johon tyytymättömien osuus on pysynyt ennallaan. Myös huonon yleisarvosanan antaneiden osuus kasvoi tuntuvasti. Mahdollista on myös, että tulokset kuvastavat ainakin osin suhtautumista työeläkejärjestelmään eikä sen yksittäisiin palveluihin.

3.3 Tyytyväisyys keskimäärin alentunut

Mielenkiintoista on, että tyytyväisyys ja tyytymättömyys eläkejärjestelmän palveluihin eli hajonta on vuodesta 2003 kasvanut. Tyytymättömien osuus on kasvanut enemmän, joten tyytymättömyyspisteiden keskiarvot ovat jonkin verran alentuneet, kuten kuvio 5 osoittaa.

Kuvio 5. Työeläkejärjestelmän palveluille annettujen arvosanojen keskiarvot.



Työeläkejärjestelmän palvelujen saama yleisarvosana on vuonna 2005 keskiarvoltaan 7,13 ja kaksi vuotta aikaisemmin 7,32. Miten tähän lukuun tulisi suhtautua?

Kansaneläkelaitoksen syksyllä 2003 TNS Gallupilla teettämässä puhelinkyselyssä Kelan asiakaspalvelu sai keskiarvokseen kouluarvosanan 7,63. Samassa tutkimuksessa kysyttiin yleisarvosanaa eri organisaatioiden toiminnalle. Niiden mukaan parhaan keskiarvon saivat apteekit (8,78), oma pankki (8,55), oma vakuutusyhtiö (8,06), posti (7,8), kotikunnan sosiaalitoimisto (7,58), terveyskeskus (7,55), verohallinto (7,46) ja työvoimahallinto (7,09). Näihin verrattuna työeläkejärjestelmän palvelujen saama yleisarvosana ei ole hyvä. Kuitenkin vertailussa on otettava huomioon, että Kelan tutkimuksessa selvitettiin paikallisia palvelua eikä työeläkejärjestelmällä ole paikallisverkostoa. On hyvin todennäköistä, että se puuttuminen näkyy alemmina arvosanoina. Sen vuoksi vertailua on luotettavinta tehdä vain työeläkejärjestelmän asiakastyytyväisyyden tutkimuskertojen välillä.

Millaisista seikoista voi johtua se, että vakuutettujen tyytyväisyys on alentunut vuosien 2003 ja 2005 välillä? Yksi syy saattaa olla eläkeuudistuksen laajuus ja yksityiskohtaisuus. Varsinkin siirtymäkauden säädökset tekevät uudistuksesta monimutkaisen sekä yleisesti

että varsinkin yksilötasolla. Laaja tiedotus on herättänyt vakuutettujen mielenkiinnon, mutta yleiskuva uudistuksesta on jäänyt epäselväksi eikä selkeitä vastauksia omakohtaisiin kysymyksiin ole saatu. Tästä johtuva tiedollinen turhautuminen saattaa näkyä tyytymättömyytenä ja huonoina arvosanoina.

Toinen syy voisi liittyä uudistuksen sisältöön. Vakuutetulle edulliset siirtymäsäännökset koskevat vain ennen 1950 syntyneitä. Ikärajan alapuolella olevat antavatkin muita enemmän huonoja arvosanoja. Työttömyyseläke poistuu: Työttömät ja lomautetut antavat muita enemmän huonoja arvosanoja. Kolmas selitysmahdollisuus on se, että työeläkkeen tunnettuuden kasvu on lisännyt niiden vastaajien lukumääriä, jotka varovaisuussyistä antavat huonohkoja arvosanoja.

3.4 Paras tyytyväisyystaso isoissa eläkelaitoksissa

Eläkelaitostyyppi on eräs näkökulma tarkasteltaessa palveluarvosanoja. Jo taulukossa 3 eläkelaitokset jaoteltiin kolmeen luokkaan: Ilmarinen ja Varma, muut yksityisalojen eläkelaitokset sekä julkiset eläkelaitokset. Vertailun vuoksi mukaan taulukkoon otettiin vielä eläkelaitoksensa Kelaksi, ETK:ksi tai joksikin muuksi nimenneet.

Taulukko 4. Eri palvelujen arviointien keskiarvot eläkelaitostyypeittäin vuonna 2005.

	Ilmarinen ja Varma	Muut yksityisal. el.laitokset	Julkisal. el.laitokset	Jokin muu ¹
Rekisteriotteet	7,74	7,42	7,49	7,13
Esitteet	7,69	7,12	7,33	6,90
Internet	7,52	6,93	6,93	6,91
Eläkeneuvonta	7,49	7,17	7,25	6,58
Eläkkeiden hakeminen	7,32	7,09	7,22	6,74
Vak. velv. valvonta	7,10	7,08	7,02	6,78
Uudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen	7,09	6,70	6,94	6,70
Yleisarvosana	7,48	7,22	7,37	6,86

Taulukko osoittaa ensinnäkin kahden suurimman eläkelaitoksen, Ilmarisen ja Varman saaneen vakuutetuiltaan parempia arvosanoja kuin muut. On kuitenkin muistettava, että muiden eläkelaitosten joukossa on hajontaa, ja tyytyväisyys yksittäisiin palveluihin saattaa niissä olla suurempaa kuin kahdessa isossa laitoksessa. Havaintomäärän vähäisyyden takia näitä tuloksia ei kuitenkaan ole mielekäästä tarkastella. Julkisen sektorin eläkelaitosten vakuutetut antoivat työeläkejärjestelmän palveluille arvosanoja, jotka pääosin olivat samanlaisia kuin yksityisten alojen vakuutetuilla. Valtiokonttorin ja Kuntien eläkevakuutuksen asiakkaiden antamien arvosanojen keskinäisessä vertailussa ei ollut kovin suurta eroa.

¹ Vastaaja sanonut oman eläkelaitoksensa nimeksi Eläketurvakeskus, Kela, Tela tai jokin muu.

4 Ikä ja yhteydet työeläkejärjestelmään selittävät mielipiteiden vaihtelua

Arvosanojen jakaumat eri palveluissa muistuttavat suuresti toisiaan, mikä liittyy taipumukseen vastata samantyyppisesti kaikkiin kysymyksiin. Vaihtoehtoinen selitys on, että vastaajien yleinen käsitys työeläkejärjestelmästä heijastuu myös yksittäisiin arviointikohteisiin.

Taulukko 5. Työeläkepalvelujen arvosanojen korrelaatiot keskenään, yleisarvosanaan ja ETK:n ja oman eläkelaitoksen tuntemiseen.

	Ote	Esite	Neuv.	Valv.	Verkot	Hakem.	Uudistus	Yleisarvosana	ETK:n tunteminen
Ote									
Esite	0.62								
Neuvonta	0.69	0.70							
Valvonta	0.50	0.55	0.61						
Verkot	0.53	0.65	0.56	0.48					
Hakeminen	0.54	0.67	0.68	0.61	0.51				
Eläkeuudistus	0.53	0.65	0.63	0.50	0.55	0.58			
Yleisarvosana	0.65	0.74	0.70	0.55	0.59	0.67	0.74		
ETK:n tunteminen	0.22	0.16	0.21	0.16	0.20	0.19	0.19	0.23	
El.lait. tunteminen	0.21	0.16	0.28	0.16	0.19	0.22	0.19	0.23	0.60

Taulukko 5 osoittaa, että arviot ovat keskenään hyvin samansuuntaisia. Niiden kanssa samansuuntainen on myös yleisarvosana. Myös oman eläkelaitoksen ja ETK:n tuntenneet antavat parempia arvosanoja kuin ne, joilla tällaista kontaktia ei ole.

Yleisarvosanaan vaikuttavien tekijöiden merkityksen hahmottamiseksi tehtiin regressioanalyyskejä, joissa selittävinä muuttujina olivat sukupuoli, ikä, tulot, koulutus, työmarkkina-asema, läänin sijainti etelä–pohjois-akselilla, ETK:n tunteminen, oman eläkelaitoksen tunteminen sekä työskentely yksityisellä tai julkisella sektorilla.

Analyysissä etsittiin työeläkepalvelun arvosanaa parhaiten selittävää mallia. Selitettävänä muuttujana käytettiin paitsi yleisarvosanaa myös summa-asteikkoa, joka oli muodostettu laskemalla yhteen eri palvelujen arvosanat. Tulokset osoittivat, että summa-asteikko toimi paremmin kuin yleisarvosana.

Askeltavissa regressioanalyysseissä löytyikin neljän selittäjän malli, joka selitti 25 prosenttia summamuuttujan vaihtelusta. Selitysosuus on aineiston luonne huomioon ottaen kohtuullisen hyvä, eikä lisämuuttujien tuominen malliin enää mainittavasti nostanut selitysosuutta. Näin ollen sukupuoli, koulutus, tulotaso ja työmarkkina-asema eivät selittäneet arvosanojen vaihtelua merkitsevällä tavalla.

Mallin mukaan tyytyväisyyttä työeläkejärjestelmän palveluihin selittävät tilastollisesti erittäin merkitsevällä tavalla seuraavat tekijät:

- Oman eläkelaitoksen tunteminen
- Ikä (vanhemmat ovat tyytyväisempiä kuin nuoremmat)
- ETK:n tunteminen
- Asuinlääni (Etelä-Suomessa ja Lapin läänissä tyytyväisyys suurempaa kuin muissa lääneissä, erityisesti Itä-Suomessa).

Mallissa voidaan nähdä myös vain kaksi selitystekijää. Niistä toinen liittyy työeläkekontakteihin ja toinen demografisiin tekijöihin. Työeläkekontaktit tarkoittavat sitä, että oma eläkelaitoksen tai Eläketurvakeskuksen tai jonkin muun tahon kautta työeläkejärjestelmään yhteydessä olleet antavat parempia arvosanoja kuin ne, joilla ei tällaista asiakassuhdetta ole.

Yhtä tärkeä selitystekijä on vastaajan ikä. Eläkejärjestelmä on turvajärjestelmänä lähempänä varttuneita vastaajia kuin nuoria ja se vaikuttaa tuloksiin. Ikä saattaa olla taustalla myös siinä, että koulutus ja tulotaso eivät nouse vaikuttaviksi tekijöiksi. Monissa tutkimuksissa on todettu, että ansiosidonnaiseen sosiaaliturvaan myönteisesti suhtautuvat ovat keskimääräistä useammin hyvin koulutettuja ja hyvin toimeentulevia kansalaisia. Kuitenkin koulutustaso on yhteydessä myös ikään: varttuneet eli 50–64-vuotiaat vastaajat ovat keskimäärin huonommin koulutettuja kuin nuoremmat ikäluokat. Lääneittäin tarkastellen parhaat arvosanat annettiin Etelä-Suomen ja Lapin lääneissä ja huonoimmat Itä-Suomessa. Myös tämä saattaa olla yhteydessä väestön ikä- ja koulutusrakenteeseen.

Edellisellä tutkimuskerralla saadut tulokset ovat pääosin samanlaisia. Ikä, kontakti työeläkejärjestelmään ja asuinläänisijainti olivat myös silloin työeläkepalvelun asiakastyytyväisyyttä selittäviä tekijöitä. Näiden lisäksi koulutuksella oli jonkin verran vaikutusta siten, että paremmin koulutetut antoivat huonompia arvosanoja.

Seuraavaksi tarkastellaan eri palvelujen arvosanoja lähinnä siltä osin, poikkeavatko ne merkittävästi edellä esitellystä yleiskuvasta.

4.1 läkkäät ja korkeakoulutetut tyytyväisimpiä rekisteriotteisiin

ETK:n rekistereihin perustuvia henkilökohtaisia eläketietoluetteloita sanotaan ansiotyöluetteloiksi, rekisteriotteiksi, eläkeotteiksi tai eläkearvioiksi. Eläkeote sisältää tietoja vakuutetun työhistoriasta ja sen aikana karttuneesta eläketurvasta. Otteessa voi olla myös laskelma vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkkeen euromäärästä. Vakuutettua kehoitetaan tarkistamaan luettelon tiedot ja ottamaan yhteyttä, jos niissä on puutteita.

Otteita lähetetään vakuutetuille sekä pyytämättä että pyydettyä. Eläketurvakeskuksen otekirje lähetetään vakuutetun tultua ensimmäisen kerran työeläkejärjestelmän piiriin ja aina työsuhteen päätyttyä. Lisäksi eläkelaitokset lähettävät ikään tai muuhun syyhyn perustuvia otteita vakuutetuilleen pyytämättä. Kaikkiaan otteita lähetetään pyytämättä yli puoli miljoon-

naa kappaletta vuodessa. Vakuutetun omasta pyynnöstä otteita lähetään eläkelaitoksista ja Eläketurvakeskuksesta 100 000–200 000 kpl vuodessa. Eri verkkopalveluista otteita on tulostettu yli 100 000 kpl vuodessa. Eläkeuudistuksen tiedotuskampanjassa vuosina 1943–1945 syntyneet vakuutetut saivat postitse omasta eläkelaitoksestaan henkilökohtaisen laskelman eläkkeestään eri vaihtoehtojen mukaan. Monet eläkelaitokset lähettävät vuosittain eläkearvion esimerkiksi yrittäjille tai lisäeläkkeen saajille.

Eläkeotteiden saamien arvosanojen keskiarvo oli 7,4 kun se kaksi vuotta aikaisemmin oli 7,7. Muihin palveluihin verrattuna otteeseen tyytyväisyys oli kuitenkin paras. Otearvosanojen hajonta oli suuri: kiitettävän (9–10) antoi 15 (16) prosenttia vastaajista, heikon (4–6) antoi 18 (12) prosenttia. Kaikkein eniten otteeseen tyytyväisiä oli ryhmässä, joka oli ollut yhteydessä ETK:een tai omaan eläkelaitokseen. Näissä alaryhmissä lähes kaksi kolmesta antoi arvosanan 8–10. Vanhimmat ikäluokat olivat myös tyytyväisiä otteeseen, mutta 40–49-vuotiaiden ikäluokassa tyytymättömien määrä kasvoi roimasti edellisestä mittauskerrasta.

Regressioanalyysin mukaan otteen asiakastyytyväisyyttä selittivät merkitsevästi ETK:n tai eläkelaitoksen tunteminen sekä koulutus. Koulutuksen selitysvaikutus saattaa johtua siitä, että otteen ymmärtäminen sujuu muita paremmin hyvän koulutustaustan turvin. Ikä ei ollut regressioanalyysin mukaan selittävä tekijä, eikä muillakaan taustatekijöillä ollut selitysvaikutusta.

Seuraavassa iän ja koulutuksen yhteyttä otteen asiakastyytyväisyyteen tarkastellaan seuraavan prosenttilukutaulukon avulla.

Taulukko 6. Rekisteriotteiden asiakastyytyväisyys kouluarvosanojen keskiarvon mukaan ikäryhmittäin.

Ikä	Peruskoulu ²	Koulutus Keskiaste ³	Korkeakoulu ⁴
20–34	6,8	7,3	7,3
35–54	6,9	7,2	7,7
55–64	7,6	7,8	8,1
Kaikki n	7,2 (110)	7,4 (357)	7,7 (87)

Taulukko 6 osoittaa, miten tyytyväisyys otteeseen kasvaa sekä iän että koulutuksen myötä. Koulutus merkitsee parempaa kykyä ymmärtää otteen sisältöä ja ikä eläkeasian omakohtaisen merkityksen kasvamista. Otteeseen tyytyväisimmät ja sen yli kahdeksan keskiarvolla osoittaneet ovat korkeasti koulutettuja 55–64-vuotiaita. Toisessa ääripäässä on perustasoisesti koulutettuja nuoria vakuutettuja. Vaikka lienee utopistista tavoitella yli 8 tasoista asiakastyytyväisyyttä koko väestössä, osoittaa tulos selkeän kehitystarpeen. Otteen pitäisi olla niin selkeä, että hyvään asiakastyytyväisyyteen (yli 8) ei tarvita korkeakoulututkintoa.

² Peruskoulu sekä keski-/kansa- ja kansalaiskoulu.

³ Koulutus: ammatti-/tekninen- /kauppakoulu, ylioppilas, lukio, opistotaso.

⁴ Ammattikorkeakoulu, korkeakoulu, yliopisto.

4.2 lakkää tyytyväisiä esitteisiin, keski-ikäisten tyytymättömyys lisääntynyt

Eläke-esitteet ovat työeläkejärjestelmän toinen massatuote. Niitä tekevät ETK ja isoimmat sekä alakohtaiset eläkelaitokset. Vakuutetuille tarkoitettujen esitteiden yhteinen painosmäärä on arviolta puolisen miljoonaa kappaletta vuodessa. Esitteitä jaetaan työeläkejärjestelmän toimipisteiden, Kelan, työvoimatoimistojen ja eri järjestöjen sekä työnantajien kautta.

Esitteiden arvosanojen keskiarvo oli 7,15, joka on toiseksi paras eri palveluista. Laskua edellisestä mittauskerrasta oli lähes 0,2 yksikköä, mikä johtuu suurelta osin huonojen (4–6) arvosanojen yleistymisestä.

Arvosanojen vaihtelu oli hyvin samankaltaista kuin otteissa ja liittyyne omakohtaiseen tiedon tarpeeseen. Varttuneet haastateltavat antoivat keskimäärin parempia arvosanoja kuin nuoret, mutta keski-ikäisten tyytymättömyys oli kasvanut. ETK:een tai omaan eläkelaitokseen yhteydessä olleista yli puolet oli erittäin tyytyväisiä esitteisiin. Eläkeläiset olivat muita tyytyväisempiä esitteisiin; he olivat elämäntilanteensa vuoksi etsineet ja saaneet tarvitsemaansa tietoa.

Tuloksista voitaneen vetää se johtopäätös, että työeläkejärjestelmän esitteet toimivat melko hyvin eläkeikää lähestyvien tietolähteenä. Keski-ikäisillä sen sijaan lienee tiedontarpeita, joita esitteet eivät ole tyydyttäneet. Johtavassa asemassa olevat tai yrittäjinä toimivat olivat keskimäärin muita tyytyväisempiä esitteisiin. He ehkä ovat henkilöitä, jotka ovat työtehtäviinsä liittyen etsineet ja löytäneet tarvitsemansa tiedon.

Regressioanalyysissä erittäin merkitseviä selittäjiä olivat kontakti omaan eläkelaitokseen tai Eläketurvakeskukseen sekä koulutus. Yllättäen myös Internetin käyttö nousi merkitseväksi selittäjäksi. Tämä saattaa viestiä tiedonhalusta ja/tai koulutustasosta. Tiedonhaluiset olivat etsineet informaatiota eri lähteistä. Koulutustaso puolestaan on yhteydessä Internetin käyttöön. Perustasoisesti koulutettujen joukossa Internetin käyttäjiä on vähemmän kuin korkeakoulutettujen parissa. Ikä, tulotaso, sukupuoli ym. eivät olleet merkitseviä selittäjiä esitteiden asiakastyytyväisyydessä.

4.3 Eläkeneuvontaan tyytymättömiä entistä enemmän

Vakuutetut saavat henkilökohtaista eläkeneuvontaa omasta eläkelaitoksestaan sekä Eläketurvakeskuksesta. Muita lähteitä voivat olla Kela, Tela ja ehkä myös sairaalat ja työvoimatoimistot. Neuvonta voi tapahtua kasvokkain, kirjeitse, puhelimitse tai sähköpostin kautta.

Kolme neljästä haastatelluista katsoi voivansa antaa arvosanan eläkeneuvonnalle, mikä on selkeästi enemmän kuin edelliskerralla. Lisäys johtuu nuorimmista ikäluokista: neuvonnan tunnettuus kasvoi selkeästi tässä ikäryhmässä. Asiakastyytyväisyys oli arviointien keskiarvolla mitattuna 7,0, joka oli alempi kuin otteiden ja esitteiden ja myös alempi kuin edellisellä mittauskerralla.

Erityisesti yrittäjien ja johtavassa asemassa olevien ryhmässä tyytyväisyys neuvontaan laski selvästi. Suuri lasku oli myös Eläketurvakeskukseen yhteydessä olleiden ryhmässä. Kun tyytymättömiä (arvosana 4–6) oli edelliskerralla 6 prosenttia ryhmästä, oli luku kasvanut 21 prosenttiin. On mahdollista, että kysyttävänä on ollut eläkeuudistuksesta joitain yksityiskohtia, joihin ei ole osattu vastata. Keskiarvo ETK:een yhteydessä olleilla oli kuitenkin 7,6. Omaan eläkelaitokseensa yhteydessä olleilla se oli 7,6 eli sama. Neuvontapalveluun tyytymättömiä oli myös joka viides omaan eläkelaitokseensa yhteydessä olleista. Todennäköinen selitys on sama kuin Eläketurvakeskuksen osalta eli kysyjä ei ole saanut selkeää vastausta.

Yhteys omaan eläkelaitokseen oli eläkeneuvonnan regressioanalyysissä ainoa tilastollisesti merkitsevä taustamuuttuja.

4.4 Vakuuttamisvelvollisuuden valvontaa tunnetaan huonosti

Vakuuttamisvelvollisuuden valvontaa on ehkä vaikea mieltää työeläkejärjestelmän palveluksi, vaikka rekisteriotteidenkin lähettäminen on pohjimmiltaan juuri sitä. Useimmat valvontatoimet Eläketurvakeskuksessa ja eläkelaitoksissa alkavat otteissa havaituista puutteista. Varsinaista työnantajakohtaista kenttävalvontaa ja tarkastuksia tehdään lähinnä Eteran mutta myös Eläketurvakeskuksen toimesta. Yrittäjien vakuuttamisvelvollisuutta valvovat Mela toimialueensa ja ETK muiden yrittäjien osalta. Tämä valvonta on lähinnä verottajan rekisterien vertailua ETK:n rekistereihin.

Vakuuttamisvelvollisuuden valvonnan keskiarvo 6,95 oli yleisen tason alapuolella ja melko huonosti tunnettu palvelu. Yksityisen sektorin vakuutetut antoivat hieman parempia arvosanoja kuin julkisella sektorilla työskentelevät, jotka harvoin edes tunsivat asiaa. Myös valvonnan osalta keskiarvo laski aikaisemmasta mittauskerrasta. Erityisen suurta lasku oli toimihenkilöiden, johtavassa asemassa olevien ja yrittäjien keskuudessa. Jossain määrin arvosanat vakuuttamisvelvollisuuden valvonnasta vaihtelivat sen mukaan miten tuntee oman eläkelaitoksensa tai Eläketurvakeskuksen, mutta regressioanalyysissä näiden selitysosuudet olivat vaatimattomia.

4.5 Verkkopalveluihin tyytyväisimpiä 50–59-vuotiaat verkkokäyttäjät

Internet-sivustot ja verkkoasiointi ovat uusinta työeläkepalvelua. ETK:lla, Telalla ja eläkelaitoksilla on 90-luvun loppupuolelta alkaen ollut yleistä eläketietoa sisältäviä sivustoja. Vuosituhannen vaihteessa verkkoihin tuli tulostettavia lomakkeita. Varsinaisesti vakuutettujen sähköinen asiointi verkossa sai alkunsa, kun vuoden 2002 lopussa avattiin työeläkejärjestelmän yhteinen Työeläke.fi-palvelu. Palvelun ensimmäisessä vaiheessa vakuutettu sai oman työhistoriansa sisältävän ansiotyöluettelon ja yhteyden omaan eläkelaitokseensa. Työeläke.fi on myös palkittu eGovernment 2003 -kilpailussa esimerkillisenä verkkopalveluna.

Samaan aikaan Työeläke.fi-palvelun avaamisen kanssa Varma avasi oman yhteistä tunnistautumistekniikkaa käyttävän vakuutettujen palvelunsa. Siinä oli myös henkilökohtainen eläkelaskelma yksityisen sektorin palvelusta. Myöhemmin Ilmarinen, Kuntien Eläkevakuutus ja Mela ovat julkistaneet vastaavia palveluja vakuutetuilleen.

Mittauskertojen välillä Internet-sivustojen ja verkkopalvelujen tunnettuus lisääntyi voimakkaasti, peräti 23 prosenttiyksikköä. Nettiopalvelujen arvosanan keskiarvo oli 7,0, joka on hiukan pienempi kuin aikaisemmin. Parhaat arviot (ka 7,40) tulivat 50–59-vuotailta. Lisäksi toimihenkilöt, omaan eläkelaitokseensa tai ETK:een yhteydessä olleet sekä Internetiä päivittäin käyttävät olivat tyytyväisempiä kuin muut.

4.6 Eläkkeen hakemispalvelujen asiakastyytyväisyys hieman parantunut

Eläkkeen hakeminen on vakuutetun kannalta alan tärkein palvelu. Se voidaan nähdä palveluketjuna, joka alkaa lomakkeiden hankkimisesta ja päättyy ensimmäisen eläkesuorituksen tuloon. On kuitenkin vaikea tietää, miten vakuutetut tämän prosessin hahmottavat; liittyykö siihen neuvontaa, yhteydenottoja eläkelaitokseen ja hakemuksen käsittelyaikoja. Eläkepäättöksen sisältö saattaa myös palvelun saamaan arvosanaan. Kielteinen päätös tai liian pieneksi koettu euromäärä varmaan vähentävät asiakastyytyväisyyttä.

Eläkkeen hakemispalvelujen saama keskiarvo oli 6,99, joka on hieman suurempi kuin edelliskerran 6,94. Aineiston 94 eläkeläisellä on omakohtaiset kokemukset eläkkeen hakemisesta ja siksi heidän vastauksensa ovat mielenkiintoisia. Eläkeläisten hakemispalvelulle antamien vastausten keskiarvo (7,7) onkin selkeästi parempi kuin muiden ryhmien. Se on myös parempi kuin vastaavan ryhmän edelliskertainen keskiarvo (7,5). Asiakastyytyväisyys on näiltä osin parantunut.

Julkisen sektorin työntekijöiden tyytyväisyys hakemispalveluihin oli jonkin verran parempi kuin yksityisaloilla. Julkisalojen tyytyväisyys oli myös selkeästi parempi kuin edellisellä mittauskerralla.

Hakemuspalvelujen asiakastyytyväisyyttä selittäviksi tekijöiksi nousevat yhteys omaan eläkelaitokseen ja koulutustaso.

4.7 Eläkeuudistus: mielenkiinto herännyt, tyytyväisyys heikohkoa

Vakuutetuilla on oikeus saada tietoa heidän eläkeaikaiseen toimeentuloonsa vaikuttavien uudistusten sisällöstä ja työeläkejärjestelmällä sekä viestintävälineillä on velvollisuus kertoa niistä. Niinpä vuoden 2005 eläkeuudistuksen valmisteluista ja voimaantulosta on informoitu runsaasti sekä median kautta että eläkejärjestelmän toimijoiden omin voimin.

Uudistus on monimutkainen kokonaisuus, jota ammattilaistenkaan on vaikea hallita, tavallisista kansalaisista puhumattakaan. Tämä näkyy myös tuloksissa. Keskiarvo 6,8 on alhaisin kaikista palveluista, mutta hieman korkeampi kuin edelliskerralla. Tulos on melko

heikko, ottaen huomioon sen, että asiaa tunnettiin varsin hyvin: Neljä viidestä haastatellusta antoi sille arvosanan. Lähes 30 prosenttia vastaajista oli niin tyytymättömiä, että antoivat arvosanan 4–6. Tyytymättömien osuus on suurin tässä tutkimuksessa kysytyistä palveluista.

Tuloksesta voitaneen näin ollen päätellä, että tiedottaminen ei ole pystynyt täysin vastaamaan herättämiinsä odotuksiin. Keskeisen syyn tähän voi olettaa olevan uudistuksessa ja sen monimutkaisissa voimaantulosäännöissä. Niiden takia vakuutettu on voinut jäädä vaille vastausta pohtiessaan, mitä uudistus hänelle itselleen konkreettisesti ottaen merkitsee. Muis-tettava on myös, että vakuutettu ei ole vain työeläkejärjestelmän informoinnin kohteena, vaan myös kaupallinen vakuutustoiminta on tuonut esiin omaa tulkintaansa uudistuksesta.

Arvosanojen vaihtelussa oli eräitä merkille pantavia yksityiskohtia. 40–49-vuotiaiden ikäryhmässä tyytymättömiä oli enemmän kuin vanhemmissa tai nuoremmissa ikäluokissa. Vanhempien ikäluokkien eli 50–64-vuotiaiden tyytyväisyys sen sijaan parantui edellisestä mittauskerrasta. Tämä osoittanee heihin kohdistetun viestinnän positiivisia tuloksia.

Regressioanalyysin mukaan tilastollisesti merkitseviä selittäjiä uudistuksen arvosanojen vaihteluun olivat kontaktit omaan eläkelaitokseen tai Eläketurvakeskukseen. Myös koulutus oli merkitsevä taustamuuttuja: uudistuksen ymmärtäminen on yleisempää hyvin koulutettujen keskuudessa. Yllättäen myös sukupuoli nousi selittäjien joukkoon: miehet olivat kriittisempiä kuin naiset. Muut taustamuuttajat olivat merkitykseltään vähäisiä.

5 Johtopäätös: Asiakastyytyväisyydessä varaa parantaa

Työeläkejärjestelmän palvelujen saama yleisarvosana oli vuonna 2005 keskiarvoltaan 7,13. Kaksi vuotta aikaisemmin eli vuonna 2003 keskiarvo oli 7,32. Tulokset olisivat voineet olla parempiakin. Huolestuttavaa on asiakastyytyväisyyden lasku. Ei liene väärin vetää tutkimuksesta se yleinen johtopäätös, että työeläkejärjestelmän vakuutettujen asiakastyytyväisyyden taso ei ole nykyisellään riittävän hyvä.

Tulokseen lienee vaikuttanut vuoden 2005 eläkeuudistus ja sen mutkikkuus. Tulokset viittaavat siihen, että vain korkeakoulutetut ja asiasta erityisen kiinnostuneet ovat saaneet siitä selvää. Poikkeuksia toki on. Sellaisia löytyy huomattavan paljon vanhemmista ikäluokista, jotka ovat olleet erityisenä kohderyhmänä eläkeuudistuksesta tiedotettaessa.

Alle 50-vuotiaiden tyytymättömyys on syytä panna merkille. Heidän mielenkiintonsa on saatu herätettyä, mutta yleiskuva uudistuksesta lienee jäänyt epäselväksi eikä selkeitä vastauksia omakohtaisiin kysymyksiin ehkä ole saatu. Tämä on saattanut näkyä tyytymättömyytenä ja huonoina arvosanoina.

Merkille pantavaa on myös se, että tärkeimpään palveluun, rekisteriotteeseen, tyytymättömiä on eniten perustasoisesti koulutettujen nuorten aikuisten ryhmässä. Otteeseen tyytyväisyyden voidaan olettaa kasvavan, kun vuodesta 2008 lähtien niitä ryhdytään lakisääteisenä palveluna lähettämään kerran vuodessa kaikille vakuutetuille. Uudistuksesta on määräykset uuden eläkelain TYEL:n 75 §:ssä. Sen mukaan eläkeotteesta on tiedot viideltä eläkkeen lähettämismuutosta edeltävältä kalenterivuodelta. Otteen lähettää eläkelaitos, jossa työntekijä on viimeksi ollut vakuutettuna. Eläkelaitoksen velvollisuus selvittää otteesta mahdollisesti olevat virheet rajataan samoin viideksi kalenterivuodeksi. Sitä vanhemmat, eläkkeeseen oikeuttavat ansiot työntekijän on itse selvitettävä kiistattomalla tavalla.

Otepalvelun uudistus on erittäin tärkeä. Jotta se vaikuttaisi asiakastyytyväisyyteen mahdollisimman myönteisesti, on otteen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen kiinnitettävä aivan erityistä huomiota.

Vaativuotien asiakastyytyväisyyslukujen keskeisiin syihin eli paikallisverkoston puutteeseen ja eläkeuudistuksen monimutkaisuuteen ei voida vaikuttaa. Sitä enemmän on syytä panostaa muihin kanaviin, joilla vakuutettuihin saadaan yhteys. Ote- ja verkkopalvelut ovat näistä ehkä tärkeimpiä. Tämän tutkimuksen osoittamat kokemukset esimerkiksi 50–59-vuotiaiden verkkokäyttäjien tyytyväisyydestä kannustavat kehittämään niitä edelleen.

Tässä tutkimuksessa kysyttiin toista kertaa kaikkia 20–64-vuotiaita suomalaisia edustavalta kohderyhmältä mielipidettä työeläkejärjestelmän eri palveluista. Mittarina käytettiin kouluarvosanaa 4–10, mikä on kaikille vastaajille tuttu arviointitapa ja sellaisenaan käyttökelpoinen asiakastyytyväisyyden mittari.

Onko käytetty metodi hyvä mittaamaan palvelutasoa? Sitä puolustaa helppous, edullisuus, toistettavuus ja numeerisuus, joka mahdollistaa tilastolliset analyysit. Kielteisiä puolia ovat karkeus ja sisällöllinen kapea-alaisuus. Pelkkä numero kertoo asiakastyytyväisyydestä yleisluonteisesti, mutta mukana ei ole sävyjä eli yksityiskohtaista tai laadullista informaatiota.

Tehtyä tutkimusta yksityiskohtaisempaa tietoa vakuutettujen palvelujen toimivuudesta ja tasosta saisi kohdennetuilla tutkimusasetelmilla tai asiakaspalautteita analysoimalla. Eläkelaitoksissa tällaisia tehtänee omaan käyttöön. Myös Eläketurvakeskuksessa tehdään asiakastyytyväisyystutkimuksia, joista osa kohdistuu vakuutettuihin. Näissä tutkimuksissa kohderyhmät ovat kuitenkin rajattuja eivätkä edusta työeläkejärjestelmän kaikkia asiakkaita.

Kattavuuden vuoksi seurantatutkimusten tekeminen kahden–kolmen vuoden välein puolustaa paikkaansa. Kaikkia vakuutettuja käsittävä tutkimus antaa kuvun yleisestä mielipidekehityksestä ja luo myös taustaa yksityiskohtaisemmille selvityksille.

Liite

Tutkimuksessa käytetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen.

Johdanto: Työeläke karttuu työnteosta. Eläkemaksut maksetaan eläkelaitoksille, jotka aikanaan laskevat ja maksavat eläkkeenne. Eläkelaitokset ja Eläketurvakeskus muodostavat työeläkejärjestelmän.

Seuraavaksi pyytäisin Teitä antamaan kouluarvosanan työeläkejärjestelmän erilaisille palveluille, mikäli tunnette niitä. Kouluarvosanat ovat siis 4–10.

Kysymys 1. Työeläkejärjestelmän rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearviot.

Vastaukset:	9–10	15 %
	8	27 %
	7	19 %
	4–6	18 %
	Ei tunne / eos	21 %

Kysymys 2. Eläkeneuvonta.

Vastaukset:	9–10	9 %
	8	22 %
	7	20 %
	4–6	21 %
	Ei tunne / eos	28 %

Kysymys 3. Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta.

Vastaukset:	9–10	9 %
	8	16 %
	7	18 %
	4–6	22 %
	Ei tunne / eos	36 %

Kysymys 4. Eläkkeiden hakeminen.

Vastaukset:	9–10	10 %
	8	15 %
	7	22 %
	4–6	21 %
	Ei tunne / eos	32 %

Kysymys 5. Esitteet ja muut julkaisut.

Vastaukset:	9–10	11 %
	8	25 %
	7	20 %
	4–6	22 %
	Ei tunne / eos	22 %

Kysymys 6. Internet-sivustot ja verkkopalvelut.

Vastaukset:	9–10	10 %
	8	16 %
	7	14 %
	4–6	17 %
	Ei tunne / eos	44 %

Kysymys 7. Eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen.

Vastaukset:	9–10	8 %
	8	18 %
	7	25 %
	4–6	29 %
	Ei tunne / eos	20 %

Kysymys 8. Yleisarvosana työeläkejärjestelmän palveluille.

Vastaukset:	9–10	9 %
	8	29 %
	7	26 %
	4–6	21 %
	Ei tunne / eos	15 %

Taustakysymyksiä

Kysymys 1. *Onko nykyinen tai viimeisin ansiotyönne julkisella vai yksityisellä sektorilla?*

Vastaukset:

- | | |
|--|------|
| 1) Olen/olen viimeksi ollut valtion, kunnan, kuntayhtymän, ev.lut. kirkon tai muun julkiseen hallintoon kuuluvan työnantajan palveluksessa | 39 % |
| 2) Nykyinen tai viimeisin työnantajani on yksityinen yrittäjä, yritys, tehdas, yhdistys, säätiö, liikelaitos tai muu kuin valtio, kunta tai vastaava tai olen itse yrittäjä tai ammatinharjoittaja | 57 % |
| 3) En osaa sanoa | 3 % |

Kysymys 2. *Mikä kortin vaihtoehtoista kuvaa parhaiten sitä, miten hyvin tunnette Eläketurvakeskusta?*

Vastaukset:

- | | |
|---|------|
| 1) En ole koskaan kuullutkaan Eläketurvakeskuksesta | 3 % |
| 2) Minulla on hämärä mielikuva Eläketurvakeskuksesta | 33 % |
| 3) Olen saanut postissa Eläketurvakeskuksesta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni | 49 % |
| 4) Olen itsekkin ollut yhteydessä Eläketurvakeskukseen | 14 % |
| 5) En osaa sanoa | 1 % |

Kysymys 3. *Mikä kortin vaihtoehtoista kuvaa parhaiten sitä, miten hyvin tunnette oman eläkelaitoksenne? Se on eläkelaitos, johon eläkemaksunne maksetaan tai johon ne on viimeksi maksettu.*

Vastaukset:

- | | |
|---|------|
| 1) En ole koskaan kuullutkaan omasta eläkelaitoksesta | 10 % |
| 2) Minulla on hämärä mielikuva omasta eläkelaitoksesta | 29 % |
| 3) Olen saanut postissa omasta eläkelaitoksesta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni | 42 % |
| 4) Olen itsekkin ollut yhteydessä omaan eläkelaitokseen | 17 % |
| 5) En osaa sanoa | 2 % |

Kysymys 4. Mikä on tämän eläkelaitoksen nimi? (Avoin kysymys)

Vastaukset:

Varma, Eläke-Varma	6 %
Ilmarinen	10 %
Fennia, Eläke-Fennia	4 %
Tapiola, Eläke-Tapiola	4 %
Etera, LEL	2 %
Mela, Maatalousyrittäjien eläkelaitos	1 %
Eläkekassa (nimen perässä eläkekassa)	alle 1 %
Eläkesäätiö (nimen perässä eläkesäätiö)	alle 1 %
KEVA, Kuntien eläkevakuutus, Kunnallinen eläkelaitos	11 %
Valtiokonttori, valtion eläkelaitos	7 %
Kirkko, Suomen Pankki, muu julk.oik. eläkelaitos	1 %
Kela, Kansaneläkelaitos	8 %
Eläketurvakeskus	4 %
Tela	alle 1 %
Jokin muu	6 %
Ei osaa sanoa	34 %



Eläketurvakeskuksen ajankohtaiskatsaukset vuonna 2005

- 1/2005 Eläke- ja muun sosiaaliturvan kehittäminen – työryhmäkatsaus
- 2/2005 Uudet EU-maat ja rahastoeläkejärjestelmien maihinnousu
- 3/2005 Yksityisen sektorin eläketurva vuonna 2004
- 4/2005 Eläkemenoennuste vuodelle 2005
- 5/2005 Vakuutettujen tyytyväisyys työeläkejärjestelmän palveluihin

Eläketurvakeskus 
PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

Eläketurvakeskus

00065 ELÄKETURVAKESKUS

Puhelin 010 7511

Pensionsskyddscentralen

00065 PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

Tfn 010 7511 Fax (09) 148 1172

Finnish Centre for Pensions

FI-00065 ELÄKETURVAKESKUS

Finland

Tel. +358 10 7511

Fax +358 9 148 1172

www.etk.fi